Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées

Le 2 juin 2015

3966 (*)
allo docteur
En Midi-Pyrénées, il y a toujours un médecin à votre écoute, à partir de 20h et toutes les nuits, week-ends et jours fériés.
(*) Coût d'un appel local depuis un poste fixe.
C'est NOUVEAU en Midi-Pyrénées

DOSSIER DE PRESSE

Un an après : près de 200 000 appels en Midi-Pyrénées et des usagers satisfaits du service de garde 39 66 allo docteur

Depuis un an en Midi-Pyrénées, le 39 66 permet de joindre un médecin de garde la nuit, le week-end ou les jours fériés, quand les cabinets médicaux sont fermés. Ce dispositif est complémentaire du 15, le numéro dédié à toutes les urgences vitales.
La réponse médicale aux appels téléphoniques au 39 66 est assurée dans chaque département par des médecins généralistes libéraux, installés dans les locaux du SAMU.

Après un an, l'ARS et les médecins ont souhaité donner la parole aux usagers de ce nouveau dispositif. Une étude de satisfaction a été réalisée par l'Institut Harris interactive auprès d'un échantillon représentatif de la population de la région (1000 entretiens téléphoniques) et d'un panel d'usagers ayant déjà appelé ce numéro (800 entretiens téléphoniques). Des réunions de groupes ont complété de façon qualitative cette enquête sur la notoriété du dispositif et sur la satisfaction de ses utilisateurs.

Les résultats de cette enquête de satisfaction sont très encourageants pour cette permanence des soins. Ils confirment aussi l'évolution des habitudes des patients : désormais pour joindre un médecin de garde, le bon réflexe est toujours de téléphoner avant de se déplacer.

Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées
10 Chemin du Raisin - 31050 TOULOUSE CEDEX 9

standard : 05.34.30.24.00
www.ars.midipyrenees.sante.fr

Contact presse ARS Midi-Pyrénées :
Yvon LE GALL
05 34 30 25 37 / 06 31 55 11 77
yvon.legall@ars.sante.fr

1. Un numéro utile partout en Midi-Pyrénées

A l'initiative de l'Agence régionale de santé et des médecins de la région, le numéro « 39 66 allo docteur » a été mis en place le 2 juin 2014 pour apporter à tous les Midi-Pyrénéens un service pratique, en réponse à une question très fréquente :

« Comment trouver un médecin
quand les cabinets médicaux sont fermés,
sans aller systématiquement aux urgences ? »

Nos partis-pris :

- **Les patients savent bien que tous leurs problèmes de santé ne sont pas des urgences vitales.**
- **La nuit, le week-end ou les jours fériés, les patients cherchent comment trouver plus facilement un médecin de garde, disponible et à leur écoute.**
- **Les patients sont prêts à acquérir un réflexe téléphonique plutôt que de se déplacer inutilement. De plus en plus souvent un conseil médical leur suffit. Mais en cas de doute, ils ont besoin d'être rassurés par un médecin.**

Chiffres-clés

Près de 200 000 appels au « 39 66 allo docteur » en un an

3966
allo docteur
En Midi-Pyrénées, il y a toujours un médecin à votre écoute, à partir de 20h et toutes les nuits, week-ends et jours fériés.
C'est NOUVEAU en Midi-Pyrénées

En moyenne en Midi-Pyrénées :

- **3 585 appels par semaine**
- **dont environ 2100 le week-end**
- **dont 110 chaque soir entre 20h et minuit et 64 entre minuit et 8h le lendemain**

Des médecins généralistes mobilisés pour assurer la permanence des soins partout en Midi-Pyrénées, par téléphone et sur le terrain :

- **Au téléphone : 15 à 20 médecins régulateurs chaque week-end par exemple**
- **Sur le terrain : 150 médecins d'astreinte le week-end pour assurer les consultations**

Des pics d'activité : les dimanches, les jours fériés, les week-ends de ponts, les semaines de noël et du jour de l'an, les périodes d'épidémies hivernales…

2. Trouver un médecin la nuit, le week-end ou un jour férié : mode d'emploi

A l'initiative de l'Agence régionale de santé et des médecins de la région, le numéro « 39 66 allo docteur » a été mis en place le 2 juin 2014 pour apporter à tous les Midi-Pyrénéens un service pratique, en réponse à une question très fréquente :

« Comment trouver un médecin quand les cabinets médicaux sont fermés, sans aller systématiquement aux urgences ? »

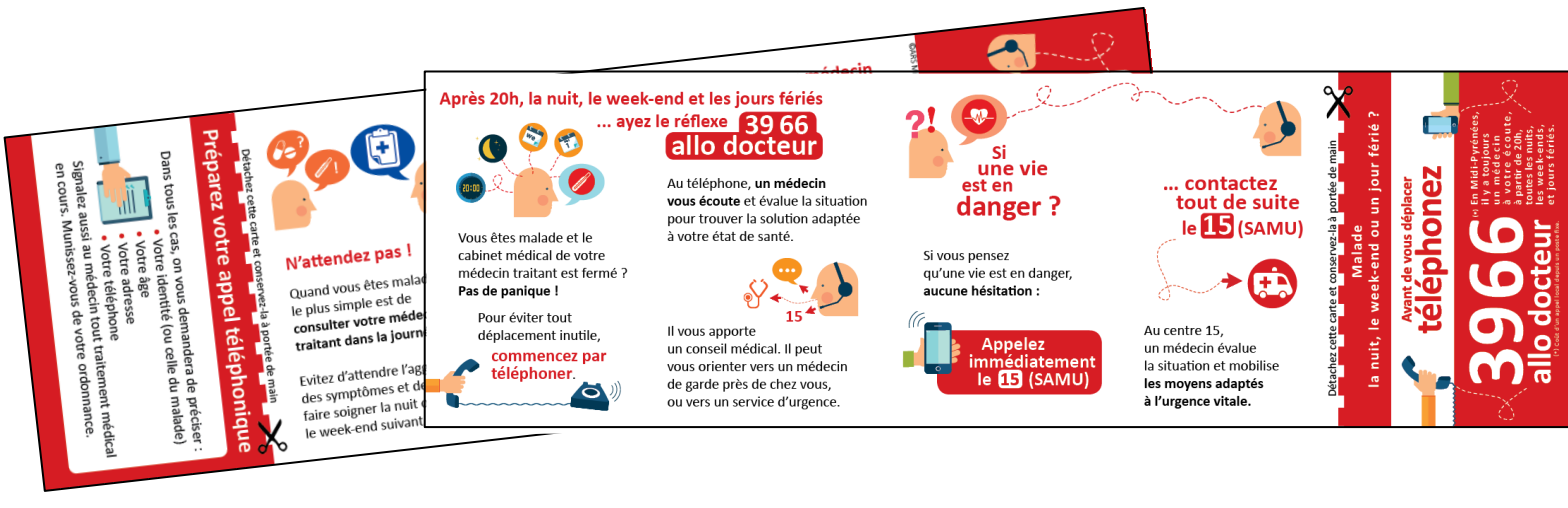
➔ **Pour joindre un médecin la nuit, le week-end ou un jour férié, appeler le 39 66** (prix appel local, non surtaxé)
Ce numéro fonctionne partout en Midi-Pyrénées. Les appels téléphoniques au 39 66 sont pris en charge par des médecins généralistes libéraux installés auprès de leurs confrères urgentistes, dans les locaux des 8 SAMU-Centres 15, dans chaque département.
Pour tous les habitants de la région, ou les touristes de passage en Midi-Pyrénées, c'est le numéro unique qui permet de contacter un service médical de garde et trouver une réponse médicale adaptée à chaque besoin de santé :

- Un simple **conseil téléphonique** et/ou thérapeutique (Recommandation avant l'usage d'un médicament de la pharmacie familiale, envoi d'une ordonnance à la pharmacie de garde en cas d'interruption inopinée d'un traitement…),
- Un rendez-vous pour une **consultation** (au cabinet du médecin d'astreinte dans le secteur, à la maison médicale de garde…) ou l'organisation d'une visite à domicile (en cas d'incapacité du patient à se déplacer),
- Une prise en charge en **urgence** par les services compétents (SAMU…)

➔ **Si une vie est en danger, aucune hésitation : appeler tout de suite le 15.** C'est au plan national le numéro dédié à toutes les urgences vitales. Dans chacun des 8 SAMU/Centre 15 de Midi-Pyrénées, un médecin évalue la situation et mobilise les moyens médicaux adaptés à l'urgence vitale.

En pratique

39 66 ou 15 en cas d'urgence :
Le bon réflexe, est toujours de téléphoner avant de se déplacer.
Puis de se laisser guider vers la solution adaptée à chaque problème de santé


Préparez votre appel téléphonique
Dans tous les cas, on vous demandera de préciser :
• Votre identité (ou celle du malade)
• Votre âge
• Votre adresse
• Votre téléphone
Signalez aussi au médecin tout traitement médical en cours. Munissez-vous de votre ordonnance.
N'attendez pas !
Après 20h, la nuit, le week-end et les jours fériés
… ayez le réflexe 39 66 allo docteur
Vous êtes malade et le cabinet médical de votre médecin traitant est fermé ? Pas de panique !
Pour éviter tout déplacement inutile, commencez par téléphoner.
Au téléphone, un médecin vous écoute et évalue la situation pour trouver la solution adaptée à votre état de santé.
Il vous apporte un conseil médical. Il peut vous orienter vers un médecin de garde près de chez vous, ou vers un service d'urgence.
Si une vie est en danger ?
Si vous pensez qu'une vie est en danger, aucune hésitation :
Appelez immédiatement le 15 (SAMU)
… contactez tout de suite le 15 (SAMU)
Au centre 15, un médecin évalue la situation et mobilise les moyens adaptés à l'urgence vitale.
Malade la nuit, le week-end ou un jour férié ?
Détachez cette carte et conservez-la à portée de main
Avant de vous déplacer téléphonez
3966 allo docteur

3. Un an après : qu'en pensent les habitants de Midi-Pyrénées ?

A l'heure d'un premier bilan, l'ARS et les médecins ont souhaité donner la parole aux usagers de ce nouveau dispositif.

Les principaux résultats expriment une forte satisfaction.

Une enquête d'opinion réalisée par l'Institut harris INTERACTIVE (Mai 2015)

→ Enquête de notoriété réalisée par téléphone du 16 au 27 avril 2015, auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif des Midi-Pyrénéens âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle et département d'habitation de l'interviewé(e).
→ Enquête de satisfaction réalisée par téléphone du 17 au 22 avril 2015, auprès d'un échantillon de 800 personnes, représentatif des personnes ayant contacté le 3966 allo docteur entre septembre 2014 et mars 2015. Méthode aléatoire. Dispositif complété par la réunion de 3 groupes d'usagers du 4 au 6 mai 2015 (Décryptage qualitatif du recours au 3966 allo docteur selon le lieu de vie rural, urbain ou semi-urbain).

notoriété

« 39 66, vous connaissez ? »

44% des Midi-Pyrénéens interrogés ont entendu parler du 3966 allo docteur.

29% déclarent savoir à quoi sert ce numéro. Plus de 4 habitants sur 10 ont compris que le 39 66 était un numéro pour joindre un médecin de garde. 9 sur 10 indiquent qu'ils seraient prêts à avoir recours au 39 66 en cas de besoin.

85% des habitants estiment qu'ils retrouveraient facilement le numéro en cas de besoin. La moitié déclare l'avoir noté à portée de main.

➔ **Spontanément, le 39 66 allo docteur est généralement associé à un numéro à appeler pour joindre un médecin de garde.**

« Ils peuvent nous orienter vers un docteur, on a un rendez-vous. C'est une approche pour savoir ce qu'on peut faire avant de se déplacer, on demande conseil. »

Parole d'usager (Castres)

utilisation

« 39 66, qui a déjà appelé ? »

12% des Midi-Pyrénées interrogés indiquent qu'eux-mêmes ou quelqu'un de leur foyer a déjà appelé le 39 66 allo docteur.

« Quand il s'agit de soi, c'est pas grave. Pour les enfants, c'est différent. »

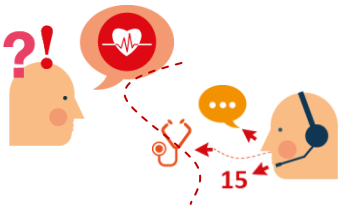
Parole d'usager (Toulouse)

Parmi les utilisateurs, une personne sur deux a appelé le 39 66 pour un enfant dans son entourage.

La fièvre, les maux de ventre et vomissements sont les symptômes les plus souvent évoqués pour expliquer le recours au 39 66 allo docteur.

satisfaction

« 39 66, quel est votre bilan ? »



« Ils m'ont dit « On vous envoie le médecin ». Ce n'était pas mon médecin mais ça a été rassurant. Ils sont très aimables. »

Parole d'usager (Vic-Fezensac)

84% des personnes qui ont appelé le 39 66 font état de leur satisfaction. Principaux motifs de satisfaction : la qualité du service, l'amabilité, l'écoute, la compétence médicale et la qualité des conseils. 15% des utilisateurs sont moins satisfaits du temps d'attente avant de pouvoir parler au médecin. Certains souhaitent que leurs interlocuteurs se présentent.

Après leur appel, 28% des usagers ont été invités à aller consulter un médecin de garde, 24% ont pu régler la situation de chez eux (pharmacie familiale…), 15% ont été orientés vers un service d'urgence et dans 12% des cas le médecin s'est déplacé en visite à domicile.

9 usagers sur 10 recommanderaient à un proche d'avoir recours au 3966. 58% d'entre eux en ont déjà parlé autour d'eux.

« C'est une bouée de sauvetage pour le week-end. Pour les jours fériés. Pour la nuit aussi. C'est rassurant. »

Parole d'usager (Castres)

information

« 39 66, qui vous en a parlé ? »

49% **des utilisateurs du 3966 ont vu une affiche ou un dépliant, surtout au cabinet de leur médecin traitant (80% des cas), mais aussi à la pharmacie (22%) ou à l'hôpital (18%).**

Dans 33% des cas, c'est par leur entourage que les usagers en ont entendu parler. Pour 22% d'entre eux, c'est leur médecin-traitant qui leur en a parlé.